

УТВЕРЖДЕНО
Протоколом заседания правления
КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»
№ 29/04/19-Об от 29.04.2019 г.

/Зотов А.А.



ПОЛОЖЕНИЕ по рассмотрению обращений членов (пайщиков)
КПК «НАРОДНЫЙ КАПИТАЛ»

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией членом Кредитного потребительского кооператива «Народный капитал» (далее – пайщиком) права на обращение в Кредитный потребительский кооператив «Народный капитал» (далее – Кооператив, КПК), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений пайщика должностными лицами Кооператива.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений пайщиков распространяется на все обращения пайщиков КПК.

2. Основные термины

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) **пайщик** – физическое и/или юридическое лицо, являющееся членом Кредитного потребительский кооператив «Народный капитал».
- 2) **обращение пайщика (далее - обращение)** - направленные в адрес Кооператива, в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение пайщика в КПК и/или его обособленное подразделение;
- 2) **предложение** - рекомендация пайщика по совершенствованию локальных актов КПК, а также развитию и улучшению деятельности Кооператива;
- 3) **заявление** - просьба пайщика о содействии в реализации его прав как пайщика Кооператива, либо сообщение о недостатках в работе Кооператива и/или его должностных лиц;
- 4) **жалоба** - просьба пайщика о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов;

3. Право пайщиков на обращение

3.1. Пайщики имеют право обращаться лично, а также направлять обращения посредством почтовой службы на почтовый адрес Кооператива лично и/или через представителя.

3.1.1. В случае обращения пайщика в Кооператив через представителя от имени пайщика, к обращению должен быть приложен, документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пайщика.

3.1.2. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени пайщика, являются: 1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем); 2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем юридического лица.

3.1.3. В случае направления обращения от имени пайщика его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени пайщика.

3.2. В случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении пайщика или полномочий представителя пайщика, Кооператив вправе связаться с пайщиком устно и/или направить в его адрес обращение с запросом подтверждения направления им сообщения, поставленного под сомнение. При этом срок рассмотрения такого обращения продлевается на время получения подтверждения от пайщика.

4. Права пайщика при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения пайщик имеет право:

- 1) представлять к заявлению/обращению дополнительные документы и материалы;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения пайщика, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других пайщиков;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Пайщик в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) или полное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН, адрес юридического лица, номер членского билета, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, указание адреса электронной почты (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их заверенные собственноручно копии.

6. Направление, регистрация и рассмотрение обращения

6.1. Пайщик вправе обратиться в Кооператив посредством направления письменного обращения непосредственно в головной офис Кооператива или в действующее обособленное подразделение КПК и/или при личном приеме.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале обращений в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения.

6.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 14 (четырнадцати) дней со дня его регистрации в Журнале обращений.

В случае если Кооперативом не представляется рассмотреть обращение пайщика в полном объеме, в силу не предоставления последним полной информации, необходимой для подготовки ответа, ответственное лицо вправе в течение 14 (четырнадцати) дней со дня его регистрации в Журнале обращений запросить у пайщика недостающую информацию и/или документы, необходимую для подготовки ответа. При этом в случае предоставления пайщиком недостающей информации и/или документов Кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 10 (десяти) дней с даты получения запрошенной информации и/или документов.

6.4. Ответ на обращение подписывается председателем правления Кооператива либо должностным/уполномоченным на то лицом.

6.5. Ответ на обращение пайщика Кооператив направляет по адресу, предоставленному пайщиком (в том числе при заключении договора о передаче личных сбережений и/или договора

займа), либо вручает лично пайщику в офисе Кооператива, либо по запросу/желанию пайщика направляет на электронную почту пайщика.

6.5.1. В случае направления обращения от имени пайщика его представителем, в том числе действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником, ответ на такое обращение Кооператив направляет по адресу, указанному представителем.

6.6. Полученное в устной форме заявление пайщика относительно текущего размера суммы сбережения и/или задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Кооперативом, подлежит рассмотрению в день заявления и предоставляется пайщику также в устной форме.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Кооператив, подлежит обязательному рассмотрению во всех случаях, кроме случаев, указанных в п. 3.1.3 настоящего Положения.

7.2. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие пайщика признаки;
- 2) отсутствует подпись пайщика или уполномоченного представителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес Кооператива и его сотрудников;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению.

7.2. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 7.1.

8. Заключительные положения

8.1. Изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются Правлением Кооператива.